

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
LỜI CAM ĐOAN	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	4
1.1 Khái niệm về BHNT	4
1.2 Giới thiệu về tư vấn chăm sóc khách hàng	4
1.3 Kỳ vọng và sự thỏa mãn của khách hàng về BHNT	5
TÓM TẮT CHƯƠNG MỘT	7
CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN, THỰC TRẠNG VÀ QUY TRÌNH LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG HIỆN TẠI VỀ CÔNG TY TNHH MTV BẢO CHÍNH	8
2.1 Khái quát về công ty TNHH MTV Bảo Chính	8
2.2 Phân tích thực trạng về tình hình hoạt động kinh doanh hiện nay của công ty TNHH MTV Bảo Chính	17
2.3 Quy trình làm việc tại bộ phận chăm sóc khách hàng tại công ty Bảo hiểm nhân thọ Dai-ichi Life chi nhánh Bảo Chính	19
TÓM TẮM CHƯƠNG HAI	23
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VÀ KIẾN NGHỊ TẠI CÔNG TY TNHH MTV BẢO CHÍNH VÀ NGÀNH BHNT	24
3.1 Một số giải pháp hoàn thiện việc tư vấn chăm sóc khách hàng tại công ty BHNT Dai-ichi Life chi nhánh Bảo Chính	24
3.2 Kiến nghị đối với công ty TNHH MTV Bảo Chính	25
3.3 Kiến nghị chung đối với ngành BHNT	28
TÓM TẮT CHƯƠNG BA	30
PHẦN KẾT LUẬN	31
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	32